

**EL PSC, CONTRA
ELS COMPTES
DE BARCELONA**

El PSC va anunciar ahir que no donarà suport als pròxims pressupostos de l'Ajuntament de Barcelona i, com Cs, va denunciar que l'alcalde, Ada Colau, planeja pactar-los amb els independentistes.

**UN ALTRE
MERCAT A PUNT
DE RENOVAR-SE**

Les obres per instal·lar el mercat provisional de l'Abaceria al passeig de Sant Joan de Barcelona comencen avui. Duraran quatre mesos i a la primavera les 57 parades del mercat gracienc s'hi traslladaran.

NEREIDA CARRILLO
BARCELONA

Encara que cada vegada truqui una persona diferent, la resposta és sempre la mateixa. Una veu massa enllaunada dona instruccions a l'interlocutor, un client que ha de valorar si el seu dubte o reclamació concret encaixa en les possibilitats taxades de la màquina que l'atén. I llavors prémer el botó 1, el 2, el 3... i tornar a esperar per tornar a triar. L'ús de *bots* està en auge en l'atenció al client. Un estudi de Mobile Travel Report assegura que un de cada dos espanyols ha sigut atès alguna vegada per una d'aquestes màquines, i les previsions els auguren un futur de domini total: la consultora Gartner pronostica que l'any 2020 els *bots* concentraran el 85% de les relacions entre les empreses i els clients.

Desequilibri

La tendència bascula entre el benefici empresarial immediat i l'empitjorament del servei

La professora dels estudis d'economia i empresa de la UOC Neus Soler afirma que són les empreses mitjanes i grans les que més hi estan apostant. Soler destaca que els *bots* estalvien costos a les companyies, que fan una inversió inicial en la màquina i no paguen sous mensuals de tot un equip dedicat a atendre queixes. A més, apunta com altres avantatges l'atenció en qualsevol idioma i fora de l'horari comercial. "Un *bot* pot atendre milers d'usuaris alhora, en qualsevol idioma i, a més, no té horari laboral; t'atendrà a qualsevol hora i qualsevol dia de la setmana", afirma aquesta experta en màrqueting.

Pitjor servei

Malgrat que la implantació dels *bots* en aquest àmbit de les empreses és irreversible, des de l'Organització de Consumidors i Usuaris de Catalunya (OCUC) consideren que suposa un empitjorament del servei. "La qualitat de l'atenció no pot ser la mateixa que l'atenció personalitzada", asseguren des d'aquesta organització, que lamenta, a més, el temps que perd l'usuari escoltant unes opcions que de vegades no s'ajusten prou a la seva incidència i l'obliguen a explicar un altre cop la seva consulta a un humà. Això en el cas que hi hagi aquesta possibilitat. Els experts reconeixen que en molts casos els *bots* assumeixen del tot l'activitat de les persones i que és impossible parlar amb un humà. "Sempre hi hauria d'haver la possibilitat de demanar la interacció amb una persona. Hi ha un percentatge de la població que no se sap desenvolupar amb aquest tipus d'eines i la fractura digital es fa gran", considera Carme Torras, investigadora de l'Institut de Robòtica i Informàtica Industrial, un centre del CSIC i la UPC.

Si et queixes, només t'escoltarà una màquina

Els robots dominaran el 85% de l'atenció al client d'aquí tres anys enmig de les crítiques dels consumidors



L'atenció telefònica humana, amb els clàssics auriculars, no pot competir amb els *bots*, que poden atendre milers d'usuaris alhora, a qualsevol hora i en qualsevol idioma. GETTY

A més de la pèrdua de temps que poden comportar, els *bots* tenen altres mancances. "Un *bot* no pot interpretar el llenguatge natural de les persones, i molt menys el to de la comunicació. No està aportant una bona experiència d'usuari", lamenta Soler, que considera que les empreses s'han precipitat en la seva incorporació i estan pagant un preu alt en reputació i imatge. Els clients busquen una conversa i no una tria d'opcions; no se senten còmodes amb les màquines. Segons un estudi de Kayak, només un 10% dels enquestats confien més en un *bot* que en una persona. Aquesta recerca apunta que, si bé els usuaris valoren que aquestes màquines estan sempre disponibles, un 47% tenen por que no els entenguin prou bé i un 62% temen que els puguin proporcionar respostes poc interessants o manipulades.

Suspens en atenció al client

Mentre que els *bots* són apreciats en les compres i en l'atenció escrita, en el servei al client i per veu resulten sovint rebutjats. "Interactuar amb un *bot* amb missatges de text és igual que escriure un missatge a un amic", afirma Robert Clarisó, professor dels estudis d'informàtica de la UOC. Clarisó reconeix les limitacions d'aquests tipus de màquines, que funcionen millor en un àmbit reduït, en el qual han de resoldre unes qüestions molt acotades, que si han de resoldre plantejaments molt diversos.

Conseqüència

Els experts alerten que la generalització dels 'bots' farà augmentar la fractura digital

Torras, per la seva banda, assenyala una característica de la intel·ligència artificial que pot resultar perversa: "La gran revolució és que poden aprendre de les interaccions". Així, incideix aquesta experta, si les interaccions amb els usuaris són constructives, la màquina millorarà la seva eficiència. Però si no ho són pot aprendre de manera indesitjada. És el que li va passar l'any passat al gegant Microsoft, que setze hores després d'haver posat en marxa un *chatbot* a Twitter el va haver de retirar pels missatges sexistes i racistes que difonia. "La responsabilitat és compartida entre tots els usuaris que hi interaccionen", diu l'experta de l'Institut de Robòtica i Informàtica Industrial, que identifica també un problema ètic en l'auge dels *bots*: "Ens estem acostumant cada vegada més a interactuar amb màquines en comptes de fer-ho amb persones. Això fomenta un tipus d'habilitats en nosaltres, però també ens va disminuint la capacitat de comprensió de l'altre, d'empatia. És un cercle viciós. Com menys interactuem amb persones, menys ganes tenim de fer-ho".